

**Nutzen Sie unsere globale Infrastruktur
für Ihre Zwecke!**



IBM Technology Transformation Services

Der Service macht den Unterschied.

Als Anbieter hochwertiger technischer Produkte aus den Bereichen IT, Media oder Telekommunikation, Transportwesen, Energiewirtschaft oder Elektrotechnik, Luft- und Raumfahrt oder Automobilindustrie sehen Sie sicherlich den Kern Ihres Geschäfts in der Entwicklung von Novitäten und neuen technischen Verfahren. Das ist die Grundvoraussetzung für Erfolg im Markt, aber der Kampf um Marktanteile wird nicht nur mit guten Produkten, sondern auch durch den Service entschieden. Tatsächlich kann der Service eine effektivere Differenzierung vom Wettbewerb bewirken als die – in vielen Bereichen austauschbare – Produktqualität. Leichte Erreichbarkeit, umfassende Betreuung sowie schneller und effektiver Support sind angesichts des Zeit- und Kostendrucks, den das globalisierte Wirtschaftssystem auf jedes einzelne Unternehmen ausübt, wichtige Entscheidungskriterien für Kunden. Wer im Wettbewerb bestehen will, kommt nicht darum herum, überdurchschnittliche Serviceleistungen anzubieten. Allerdings ist der Aufbau einer leistungsfähigen Service-Infrastruktur ziemlich aufwändig – vor allem, wenn sie international funktionieren soll. Das verlangt beträchtliche personelle und finanzielle Ressourcen. Und dann dauert es immer einige Zeit, bis sich neue Serviceprozesse eingespielt haben. Komplettes Outsourcing ist sicher in etlichen Fällen eine Möglichkeit, doch es gibt auch Wege, Servicebausteine ganz gezielt und nach Bedarf einzukaufen und sie mit den eigenen Geschäftsprozessen organisch zu verbinden. Gerade Unternehmen, die nicht alles selbst aufbauen, aber ihre Kernkompetenzen lieber bei sich behalten wollen, wird eine solche individuelle 'Baustein-Lösung' sehr entgegenkommen. Sprechen Sie mit uns darüber!

Warum IBM Technology Transformation Services?

Mit dem Namen IBM verbindet man gewöhnlich Hard- und Software, IT-Lösungen und IT-Dienstleistungen wie z. B. unsere Technical Support Services. Gerade durch letzteren Bereich haben wir uns – quasi nebenbei – zu Spezialisten für Serviceprozesse an sich entwickelt. Schließlich sehen wir es als unsere Aufgabe, mittelständischen und großen Unternehmen das komplette Spektrum rund um die Lauffähigkeit von IT-Systemen anzubieten – angereichert mit all der Erfahrung und dem Know-how eines Global Players, unterstützt durch eine exzellente Infrastruktur und eine breite Produktpalette. Seit Anfang 2003 stellen wir Ihnen mit IBM Technology Transformation Services genau diese Serviceleistungen zur Verfügung. In vielen Kundengesprächen habe wir die individuellen Branchenanforderungen an Service kennen gelernt. Mit diesem Background ist es uns möglich, Ihnen exzellent organisierte Servicebausteine zu günstigen Konditionen anzubieten. Mit IBM Technology Transformation Services existiert jetzt ein neuer Weg der Serviceorganisation jenseits von 'Make or Buy' – und ermöglicht für Sie vielleicht den entscheidenden Wettbewerbsvorsprung durch Service.



Zugriff auf ein weltweites Netzwerk.

Die Service-Infrastruktur, die wir Ihnen mit Technology Transformation Services zur Verfügung stellen, ist in der Lage, nahezu alle denkbaren Serviceanforderungen umzusetzen: Auf Wunsch können wir beispielsweise rund um die Uhr für Ihre Kunden da sein, 7 Tage die Woche, 365 Tage im Jahr. Unsere Center und Institutionen sind in 220 Ländern präsent und können Ihre Kunden in 160 Sprachen betreuen. Die Prozesse und Abläufe sind weltweit vereinheitlicht, wodurch unser Angebot gerade für weltweite Serviceleistungen internationaler Konzerne interessant ist. Für eine schnelle, reibungslose, flexible und effiziente Serviceabwicklung sorgen sieben präzise ineinander greifende Module:

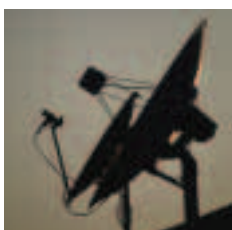
- Im **Call Receipt Center** gehen Meldungen über Störungen, Wartungs-, Reparatur- oder Ersatzteilbedarf via Telefon, Internet oder E-Mail ein. Dort werden sie erfasst, mit den Vertragsdaten des Kunden abgeglichen und über das Call Management System weitergeleitet an das ...
- ... **Solution Center**. Hier wird das Problem eingegrenzt und ein Aktionsplan erstellt. Die eingehende Analyse erlaubt oft eine Behebung des Problems durch die Spezialisten im Center, fast immer trägt sie zu einem effektiveren Einsatz des Technikers vor Ort bei.
- Dieser Aktionsplan landet im **Resource Management Center**, wo Techniker zugeordnet und Ersatzteile bestellt werden und der Kunde über den weiteren Verlauf der Serviceleistung informiert wird. Sind Ersatzteile nötig, wird der Vorgang an die **Logistic Management Services** weitergeleitet, das die Ersatzteilbevorratung und -auslieferung steuert und so managt, dass die Effizienz der auf Lager liegenden Ersatzteile berücksichtigt wird, aber auch definierte Lieferungszeiten eingehalten werden können. Die Techniker, die flächendeckend in Bereitschaft stehen und, wenn gewünscht, binnen vertraglich zugesicherter Frist bei Ihren Kunden vor Ort erscheinen, sind in den **Onsite Support Services** organisiert.

Als flankierende Leistungen neben der Servicekette gibt es noch:

- **Service Lifecycle Management:** Wir helfen Ihnen, bereits bei der Produktplanung adäquate Servicemodelle mitzuplanen und zu konzipieren.
- **Customer Satisfaction Management:** Wir analysieren und etablieren Prozesse, um kritische Kundensituationen optimal zu lösen und um die Kundenzufriedenheit zu steigern.

Stellen Sie sich Ihr Portfolio zusammen.

All diese Module sind frei wählbar. Das bedeutet für Sie: Sie wählen einfach die Leistungen aus, die Sie in dem Ihnen vorschwebenden Umfang bzw. auf diesem Qualitätslevel nicht selbst realisieren können. Oder, anders gesagt, Sie ergänzen Ihre gut ausgebauten Servicebereiche um dazu passende Leistungsbausteine von IBM Technology Transformation Services. Wenn Sie z.B. über ein hervorragendes Techniker-Netzwerk und eine gut funktionierende Ersatzteillogistik verfügen, können Sie die Effizienz dieser Bereiche durch deren Koordination über unsere Call Receipt Center oder Solution Support Center noch deutlich steigern. Da alle unsere Servicebausteine nach einer ausgereiften, vielseitig einsetzbaren Methodik funktionieren, können sie mit Ihren Eigenleistungen verknüpft werden – egal in welcher Kombination und erstaunlich schnell: Bisweilen schaffen wir es in nur 90 Tagen, in Ihrem Unternehmen eine voll funktionsfähige globale Dienstleistungsstruktur einzurichten!



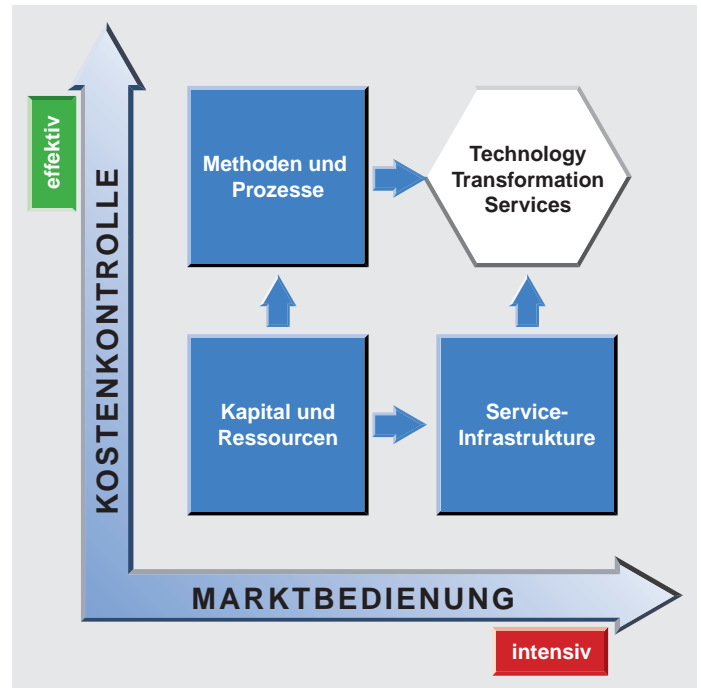
Die Zeit ist reif für IBM Technology Transformation Services.

Nachdem Kundenbetreuung nach Produktverkauf immer mehr zum wettbewerbsentscheidenden Faktor wird, rollt eine enorme Kostenlawine auf serviceintensive Branchen zu:

- *Hersteller und Anbieter von Produkten, die hohe Service Level Agreements verlangen, wie z. B. in den Branchen Luft- und Raumfahrt oder medizinische Geräte, investieren jetzt schon dreistellige Millionenbeträge in die Optimierung ihrer Logistik und Vor-Ort-Services.*
- *Auf große Automobilhersteller kommen in den nächsten fünf Jahren Kosten in Milliardenhöhe für die Entwicklung und Einführung von neuen Geschäftsprozessen zwecks effizienter Bedienung des Ersatzteilmarktes zu.*
- *Nicht viel besser wird es großen Herstellern von Industriemaschinen ergehen: Im gleichen Zeitraum werden die Aufwendungen zur Optimierung von Garantimanagement und Teilelogistik die Milliarden-€-Grenze erreichen.*

Bei Summen dieser Größenordnung kann die Frage, wie man die Kosten im Griff behalten und gleichzeitig den Anforderungen des Marktes nachkommen kann, überlebenswichtig für Unternehmen sein. Denn auch wenn die Ressourcen groß sind, sind sie doch begrenzt. Nach klassischem Verständnis kann man sie entweder dafür einsetzen, Geschäftsprozesse zu optimieren und damit mittelfristig zu sparen, oder Service-Infrastrukturen auszubauen und damit die Reaktionsgeschwindigkeit im Markt zu verbessern.

Mit IBM Technology Transformation Services erreichen Sie beides: Sie erhalten eine Service-Infrastruktur, die Ihnen Flexibilität, Stärke und Schnelligkeit in der Betreuung Ihrer Kunden ermöglicht. Und Sie haben gleichzeitig teil an den Kosten sparenden Prozessen und Methoden, nach denen IBM Technology Transformation Services organisiert ist. Damit erhalten Sie Ihren Service langfristig voll funktionsfähig und finanzierbar – und exzellenter Services erhält Ihnen Ihren guten Ruf und die Treue Ihrer Kunden.



Ihre Vorteile auf einen Blick

- 5 große Logistikzentralen weltweit mit 300 Großlagern liefern Ersatzteile nach vereinbarten Konditionen
- 15 weltweit vernetzte Callcenter bieten Rat und Unterstützung in 160 Sprachen
- Implementierung einer betriebsbereiten Service-Infrastruktur in etwa 90 Tagen
- Unterstützung und Servicebereitschaft für über 9,5 Millionen Nicht-IBM Produkte
- Ein einziges weltumspannendes Servicenetzwerk und einheitliche Prozesse für IBM Produkte und Nicht-IBM Produkte
- 120 000 Mitarbeiter weltweit
- **über 50 Jahre Erfahrung in schnellstmöglicher Bereitstellung von Produkten und Leistungen**

Technical Support Services.

Wir sorgen dafür, dass Ihre Geschäftsprozesse fit für die Zukunft sind.

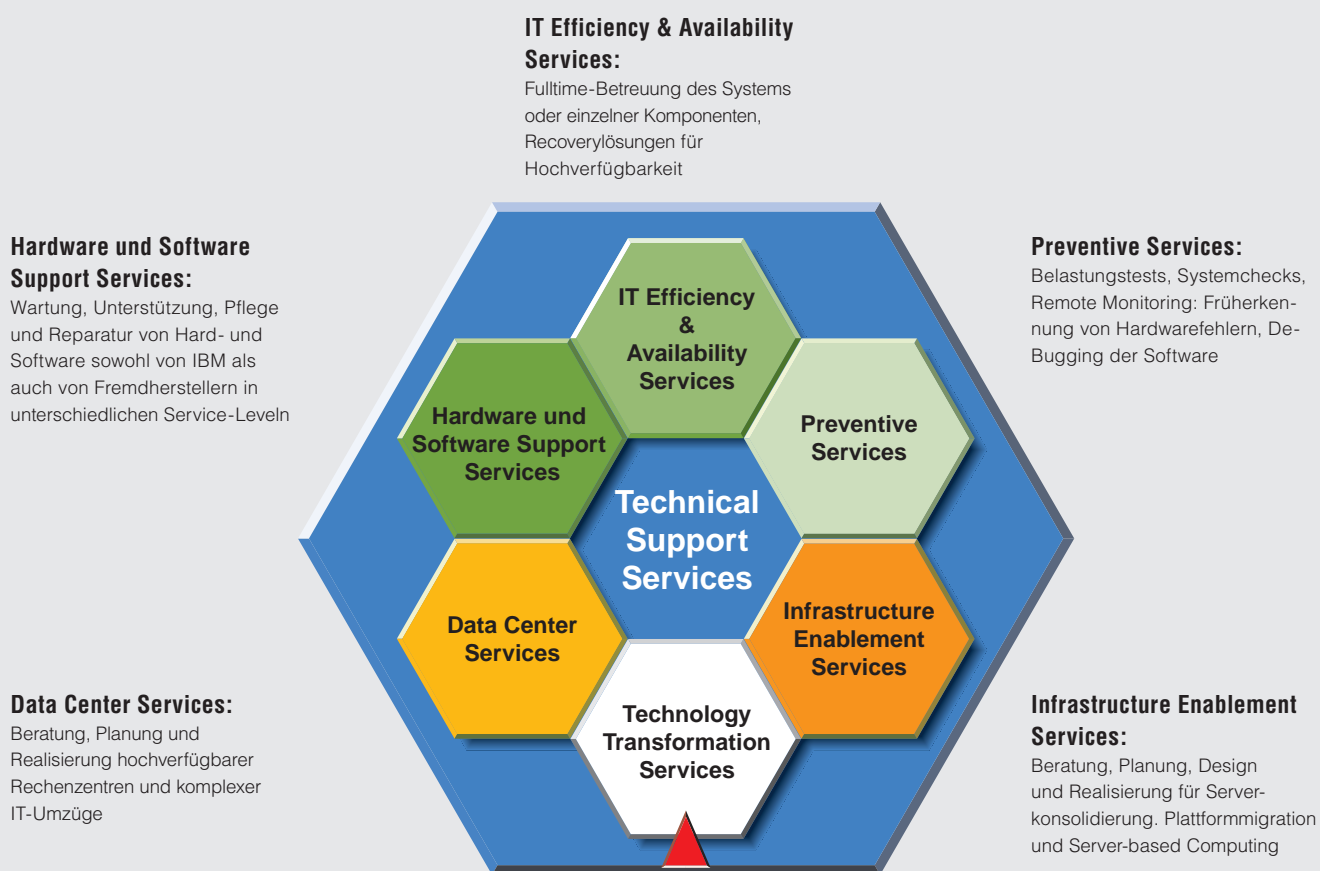
Modernste, hochverfügbare IT wird mehr und mehr zu einem entscheidenden Faktor für den Geschäftserfolg. Nur: Je sicherer und reibungsloser die IT laufen soll, desto höher sind im Allgemeinen die Kosten. Das muss jedoch nicht unbedingt so sein, denn die Sicherung der Verfügbarkeit hängt von vielen Faktoren ab: In erster Linie ist dabei an Wartung, Support und Strategien zur kontinuierlichen Sicherung der Geschäftsprozesse zu denken. Doch im Grunde beginnt Verfügbarkeit schon bei den Rechenzentrums-Räumlichkeiten sowie der konzeptionellen Disposition und Weiterentwicklung Ihrer IT, ohne dass Ihre IT-Fachkräfte die geschäftsrelevanten Projekte unterbrechen und sich in neue Technologien einarbeiten müssen. Technical Support Services (TSS) bietet deshalb

zusätzlich zum klassischen Support-Spektrum sinnvolle flankierende Leistungen an, die auch die Effizienz der IT verstärkt berücksichtigen. All diese Services innerhalb der Technical Support Services sind modular aufgebaut: Jede dieser Leistungen sichert den IT-Betrieb auf einer bestimmten Ebene. Selbstverständlich lassen sich alle Angebote zu einer für Ihr Unternehmen maßgeschneiderten Gesamtlösung kombinieren.

Last, but not least: Gerne können Sie unsere Support-Struktur als Infrastruktur für Ihre eigenen Serviceleistungen nutzen – und damit Ihre Geschäftsprozesse auch noch auf einer anderen als der IT-Ebene optimieren.

Wenn es also um Einrichtung und Betreuung Ihrer IT-Infrastruktur geht, ist Ihr Unternehmen bei TSS in guten Händen.

TSS – ein lückenloses Portfolio für Ihre funktionstüchtige IT.



Fragen Sie uns!



Möchten Sie mehr über IBM Technical Support Services im Allgemeinen oder Technology Transformation Services im Besonderen erfahren? Ihr IBM Vertriebsbeauftragter informiert Sie gerne über sämtliche TSS Leistungsmodule. Einen ersten Überblick bekommen Sie auch im Internet unter **ibm.com/services/de/tss**

Weitere Informationen und Beratung können Sie gerne per E-Mail unter critstss@de.ibm.com anfordern.

IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

Die IBM Homepage finden Sie unter:
ibm.com

IBM, das IBM Logo und das e-Logo sind Marken oder eingetragene Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Marken anderer Unternehmen/Hersteller werden anerkannt.

© Copyright IBM Corporation 2003
Alle Rechte vorbehalten.